

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Di BRI Syariah Cabang Bangkalan

ABSTRAK

Menghadapi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) tahun 2015, kesiapan bank syariah harus terus mengikuti perkembangan global dalam bidang peningkatan kualitas layanan, program yang representative dan qualified, dan menjamin atas simpanan nasabah secara professional dan akuntabel. Maka dari itu Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan Keberhasilan bank terletak pada kemampuannya menarik dan mempertahankan masyarakat untuk menjadi pelanggan atau nasabahnya. Jika bank memberikan layanan yang baik, maka bank dengan mudah meraih pelanggan (nasabah). BRI Syariah sebagai salah satu bank pemerintah yang mempunyai asset terbesar harus bertindak aktif untuk menarik minat nasabah agar menggunakan produk-produk jasa BRI Syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode probability sampling yaitu *simple random sampling*. Dengan skala linkert, dari hasil uji instrumen validitas dan realibilitas dari 67 responden dapat disimpulkan bahwa semua instrumen digunakan dinyatakan valid dan reliabel. Serta dari hasil uji regresi sederhana diperoleh nilai signifikan. sebesar 0.000 dimana $0.000 < 0.1$ (taraf signifikan) dan perbandingan nilai t_{hitung} (10.180) dengan t_{tabel} (1.29) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggadaikan pembiayaan mikro di BRI Syariah KCP Bangkalan positif dan signifikan. Kualitas pelayanan ini berpengaruh sebesar 62% dan 38% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Loyalitas.

Effect of Service Quality on Customer Loyalty in Micro Financing Products at the BRI Branch in Bangkalan

ABSTRACT

Facing the AEC (Asean Economic Community) in 2015, the readiness of Islamic banks must keep abreast of global developments in the field of improving service quality, representative and qualified programs, and guaranteeing customer deposits in a professional and accountable manner. So from that service quality is seen as one component that needs to be realized. The success of the bank lies in its ability to attract and retain the community to become customers or customers. If the bank provides good service, the bank can easily reach customers (customers). BRI Syariah as one of the state banks that has the greatest assets must act actively to attract customers to use BRI Syariah service products.

This research is a quantitative research using probability sampling method that is simple random sampling. With the linkert scale, from the results of the validity and reliability test instruments from 67 respondents it can be concluded that all instruments used are declared valid and reliable. And from the results of a simple regression test obtained a significant value. amounting to 0,000 where $0,000 < 0.1$ (significant level) and comparison of the value of t count (10.180) with t table (1.29) which means rejecting H_0 and accepting H_a . Then it can be concluded that the effect of service quality on customer loyalty in pawning microfinance in BRI Syariah KCP Bangkalan is positive and significant. This service quality has an effect of 62% and 38% influenced by other variables.

Keywords: Quality, Service, Loyalty